MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

PLAN STRATÉGIQUE 2008•2011

UN MINISTÈRE QUI FAVORISE LA PARTICIPATION DES PERSONNES, DES ENTREPRISES ET DE SES PARTENAIRES AU DÉVELOPPEMENT ET À LA PROSPÉRITÉ DU QUÉBEC

Québec

MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

PLAN STRATÉGIQUE 2008•2011

UN MINISTÈRE QUI FAVORISE LA PARTICIPATION DES PERSONNES, DES ENTREPRISES ET DE SES PARTENAIRES AU DÉVELOPPEMENT ET À LA PROSPÉRITÉ DU QUÉBEC

Québec

Rédaction
Direction de la planification et de la modernisation
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Édition
Direction des communications
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Réalisation infographique
Sonia Dufour
Direction des communications
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Le présent document peut être consulté sous la rubrique Publications du site Internet du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, dont l'adresse est : **www.mess.gouv.qc.ca**.

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2008
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2008

ISBN 978-2-550-52572-1 (imprimé)
ISBN 978-2-550-52573-8 (pdf)

© Gouvernement du Québec

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DU MINISTRE 5

LE MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE 7

Sa mission 7

Son offre de service 7

Sa clientèle 8

Son organisation administrative 8

Ses partenaires 9

Une vision portée par la mobilisation pour l'emploi 9

LE CONTEXTE 10

LE TABLEAU SYNOPTIQUE 16

LES ENJEUX 18

ENJEU 1

La nécessité de mobiliser l'ensemble des acteurs concernés par le marché du travail : le Pacte pour l'emploi 18

ENJEU 2

Une société qui favorise la contribution des divers acteurs socioéconomiques 23

ENJEU 3

Une administration efficiente et centrée sur les besoins de sa clientèle 26

LA CONTRIBUTION DU MINISTÈRE À LA VISION ET AUX PRIORITÉS GOUVERNEMENTALES 29

MESSAGE DU MINISTRE

J'ai l'honneur de vous présenter le Plan stratégique 2008-2011 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Ce document s'inscrit dans la continuité de la planification stratégique couvrant la période 2005 à 2008. Il propose la poursuite des actions structurantes entreprises au fil des dernières années en matière d'emploi, de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale ainsi que de modernisation de notre organisation.

Au cours des trois prochaines années, d'importants défis devront être relevés par le Québec en raison des effets du vieillissement de la population active et des besoins grandissants de main-d'œuvre des entreprises. De plus, le Québec vit une transformation structurelle de son économie qui a des effets déterminants sur les entreprises. Ce nouveau plan stratégique permettra notamment de mettre en œuvre plusieurs actions et mesures, dont celles du Pacte pour l'emploi, susceptibles de favoriser l'insertion professionnelle de certains groupes de personnes sous-représentés ou éloignés du marché du travail. Ces actions et ces mesures rendent également possible l'amélioration de la productivité des entreprises par la formation des travailleuses et des travailleurs, de même que l'ouverture à une plus grande mobilité de la main-d'œuvre. Ainsi, un effort sans précédent de mobilisation pour l'emploi sera mené sur une base régionale afin d'associer directement les employeurs et les travailleurs en vue d'une meilleure adéquation entre l'offre et la demande de main-d'œuvre.

Le plan stratégique permettra en outre de déployer de nouvelles stratégies et des mesures novatrices pour mobiliser les différents acteurs de la société dans la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale et pour susciter une plus grande participation en matière d'action communautaire et d'action bénévole. Enfin, le Ministère prévoit la poursuite de la modernisation de ses services et la mise en œuvre de stratégies pour assurer un environnement de travail stimulant pour le personnel.

Le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale,

Sam Hamad

Sam Hamad

LE MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

SA MISSION

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale participe à la prospérité économique du Québec et au développement social en :

- contribuant à l'équilibre du marché du travail;
- soutenant le développement et la pleine utilisation des ressources humaines;
- luttant contre la pauvreté et l'exclusion sociale;
- soutenant la concertation en matière d'action communautaire et bénévole.

SON OFFRE DE SERVICE

Le Ministère offre des services en matière :

- d'emploi;
- de solidarité sociale;
- de soutien du revenu aux nouveaux parents;
- d'action communautaire et d'action bénévole.

Les services d'emploi correspondent d'abord aux services universels fournis à l'ensemble de la population et aux entreprises. Il s'agit des services d'accueil et d'évaluation de l'employabilité ainsi que des services d'information sur le marché du travail et de placement. Des services spécialisés sont aussi offerts aux personnes à la recherche d'un emploi et, plus particulièrement, à celles qui sont exposées à un risque de chômage prolongé ou de perte d'emploi. Des services spécifiques sont en outre destinés aux entreprises pour les aider à doter leurs postes vacants et pour améliorer la gestion de leurs ressources humaines de même que la qualification et les compétences du personnel à leur emploi.

Les services de solidarité sociale comprennent le versement d'une aide financière aux personnes ou aux familles qui ne peuvent subvenir seules à leurs besoins. Les prestataires peuvent aussi compter sur du soutien et sur un accompagnement personnalisé. Le Ministère coordonne également l'action gouvernementale en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Les services de soutien aux nouveaux parents consistent essentiellement à verser des prestations pour les congés de maternité et de paternité ainsi que pour les congés parental et d'adoption.

Le Ministère assure par ailleurs la coordination des orientations gouvernementales relatives à l'action communautaire et bénévole et au soutien financier des organismes communautaires.

SA **CLIENTÈLE**

Le Ministère offre ses services aux groupes suivants :

- l'ensemble des personnes en emploi ou sans emploi;
- les personnes et les familles dont les ressources sont insuffisantes pour subvenir à leurs besoins;
- les entreprises;
- les nouveaux parents;
- les organismes communautaires.

SON **ORGANISATION** ADMINISTRATIVE

Pour réaliser sa mission, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale compte sur ses unités centrales qui proposent les orientations ministérielles ou agissent en soutien aux unités opérationnelles. Les services directs à la population en matière d'emploi et de solidarité sociale sont assurés par Emploi-Québec, une unité ayant conclu avec le ministre une convention de performance et d'imputabilité. Emploi-Québec est présente sur l'ensemble du territoire du Québec par un réseau constitué de 17 directions régionales et de 148 centres locaux d'emploi. De plus, elle dispose de deux points de service du Centre de communication avec la clientèle, situés en Gaspésie et en Mauricie, du Centre d'assistance au placement, également établi en Mauricie, ainsi que du Centre administratif de la certification des travailleurs dans les métiers réglementés hors construction, qui se trouve dans la région du Centre-du-Québec. Le Centre de recouvrement est responsable de recouvrer les sommes versées en trop dans l'administration des programmes du Ministère.

La Commission des partenaires du marché du travail conseille et soutient le ministre sur les orientations générales de la politique du marché du travail. Elle participe en outre à l'élaboration des politiques et des mesures gouvernementales dans les domaines de la main-d'œuvre et de l'emploi et coordonne les activités portant sur le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.

La prestation des services rattachés au Régime québécois d'assurance parentale est assurée par trois points de service, situés respectivement à Rouyn-Noranda, Sainte-Anne-des-Monts et Québec.

Enfin, le Ministère coordonne l'action communautaire et bénévole par l'intermédiaire du Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales.

SES **PARTENAIRES**

Le Ministère agit en interaction avec des partenaires nationaux, régionaux et locaux. Il peut, en effet, compter sur les acteurs de la Commission des partenaires du marché du travail et des conseils régionaux des partenaires du marché du travail, de même que sur les comités sectoriels de main-d'œuvre, les entreprises et les collectivités locales. Il travaille également en étroite collaboration avec de nombreux organismes communautaires actifs notamment dans les secteurs de l'emploi, de la lutte contre la pauvreté ainsi que de la défense collective des droits. Parmi ses principaux partenaires gouvernementaux, on trouve le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, le ministère de la Santé et des Services sociaux et le ministère du Travail.

UNE **VISION** PORTÉE **PAR** LA **MOBILISATION** POUR **L'EMPLOI**

En tenant compte du contexte dans lequel il évolue, cinq principes directeurs guident le Ministère dans l'orientation de ses actions et la définition de ses priorités pour les trois prochaines années. Ainsi, le Ministère estime qu'il doit contribuer à la croissance et à la redistribution de la richesse, valoriser le capital humain, miser sur la responsabilité et la contribution des différents acteurs de la société, assurer l'adaptation, la qualité et l'efficacité de ses services à la clientèle de chaque région du Québec et résolument inscrire ses actions dans la perspective du développement durable.

En effet, l'action du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale se situe au carrefour de la prospérité économique et du progrès social du Québec. Les différents volets de sa mission font du Ministère un acteur d'importance, tant pour contribuer à résoudre les problèmes de fonctionnement du marché du travail que pour promouvoir l'emploi comme vecteur privilégié d'intégration sociale et de lutte contre la pauvreté. De plus, comme ses champs de compétences sont en interaction étroite avec ceux de nombreux partenaires gouvernementaux, privés et communautaires associés au développement durable du Québec, le Ministère exerce un leadership certain dans la mobilisation pour l'emploi comme facteur d'épanouissement personnel et comme moyen d'assurer la prospérité et le bien-être collectifs.

L'emploi est en même temps la voie vers l'autonomie financière pour les personnes et une réponse essentielle aux besoins de main-d'œuvre des entreprises. En ce sens, un lien fondamental se tisse entre l'emploi et la solidarité sociale, de même qu'entre l'entreprise et les travailleuses et les travailleurs. L'énoncé de vision servant d'assise au Plan stratégique 2008-2011 se lit donc comme suit :

> Un ministère qui favorise la participation des personnes, des entreprises et de ses partenaires au développement et à la prospérité du Québec.

Le marché du travail : une plus grande rareté de main-d'œuvre

Au cours des dernières années, l'économie québécoise a progressé assez rapidement et montre une vigueur inégalée par rapport à la dernière décennie. Le niveau d'emploi n'a jamais été aussi élevé et le revenu disponible est en croissance. Entre 1996 et 2006, environ 600 000 emplois[1] se sont créés au Québec. Le taux de chômage est redescendu, en octobre 2007, à son plus bas niveau depuis trente ans, soit 6,9 %[2]. Selon les projections d'Emploi-Québec[3], près de 700 000 emplois vacants devront être pourvus entre 2007 et 2011. De ce nombre, 454 000[4] postes se seront libérés à la suite des départs à la retraite.

En dépit de cette dynamique favorable, le Québec doit composer avec des contraintes démographiques importantes et il est exposé à une plus grande rareté de main-d'œuvre. Selon les experts, la population de 15 à 64 ans devrait diminuer d'environ 74 000 personnes[5] au cours des années 2012 à 2016. Toutefois, des signes de rareté de main-d'œuvre sont déjà perceptibles, notamment en ce qui a trait aux postes qui restent vacants plusieurs mois. En effet, les données de l'Enquête sur le recrutement et l'emploi au Québec[6] révèlent que le nombre total de postes restés vacants durant plus de quatre mois partout au Québec était de 14 769 en 2006 contre 19 461 en 2005.

Pour résoudre les problèmes engendrés par le vieillissement et par la rareté de main-d'œuvre, le Québec devra tabler sur une hausse de sa productivité ainsi que sur une augmentation de son taux d'emploi.

La productivité des entreprises repose sur une foule de facteurs comme les taux d'intérêt, la taille des entreprises, les investissements en recherche et développement, la fiscalité et la réglementation. Elle dépend aussi d'autres éléments fondamentaux pour lesquels le Ministère, avec la collaboration de ses partenaires, peut jouer un rôle important. Il s'agit, entre autres, de la pleine utilisation des compétences disponibles, de l'adéquation entre les compétences et les emplois, de l'organisation du travail et du rehaussement de la qualification du personnel en poste. Pour accroître leur productivité, les entreprises sont donc obligées de faire des efforts soutenus relativement à l'offre et à la demande de personnel, et surtout en vue d'améliorer la formation de leur main-d'œuvre. La proportion des personnes en âge de travailler qui n'ont pas terminé leurs études secondaires reste plus grande au Québec qu'en Ontario et que dans plusieurs pays industrialisés. Les données les plus récentes de l'Enquête sur le recrutement et l'emploi[7] indiquent que 56,3 % des établissements déclarent avoir financé ou offert des activités de formation adressées à leur personnel en 2006. L'enquête montre aussi que ce taux des établissements qui offrent de la formation varie considéra-

1. Statistique Canada, *Enquête sur la population active*, 2006.
2. Statistique Canada, *Enquête sur la population active*, 2006.
3. Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Direction du Centre d'étude sur l'emploi et la technologie et de l'information sur le marché du travail, Projections d'Emploi-Québec, 2007.
4. Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Direction du Centre d'étude sur l'emploi et la technologie et de l'information sur le marché du travail, Projections d'Emploi-Québec, 2007.
5. Institut de la statistique du Québec, Perspectives 2007-2016 et Projection démographique, 2007.
6. Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Direction du Centre d'étude sur l'emploi et la technologie et de l'information sur le marché du travail, *Enquête sur le recrutement et l'emploi au Québec*, 2007.
7. Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Direction du Centre d'étude sur l'emploi et la technologie et de l'information sur le marché du travail, *Enquête sur le recrutement et l'emploi au Québec*, 2007.

blement selon la taille des entreprises : pour les établissements employant entre 5 et 20 personnes il est de 45,2 %[8], alors que pour les établissements employant 100 personnes et plus il atteint 91,3 %[9]. Les efforts pour rehausser le niveau de formation de la main-d'œuvre touchent à la fois les compétences de base et la formation spécialisée. De plus, une attention particulière devra être accordée aux petites et moyennes entreprises, qui constituent la majorité des établissements.

Par ailleurs, le Ministère est coresponsable avec le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport des travaux d'élaboration du plan d'action 2008-2013 visant la poursuite de la mise en œuvre de la Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue. Parmi les priorités déjà déterminées par le Ministère, on signale la formation de base des travailleuses et des travailleurs ainsi que la formation visant l'adaptation de la main-d'œuvre et des entreprises aux changements constants du marché du travail.

Des bassins de main-d'œuvre sous-représentés ou éloignés du marché du travail

Les statistiques les plus récentes montrent que plusieurs groupes présentent des taux d'emploi inférieurs à ceux de la population active en général et des taux de chômage plus élevés. De plus, ces groupes sont souvent surreprésentés aux programmes d'assistance sociale. Les groupes considérés comme sous-représentés ou éloignés du marché du travail sont les prestataires d'une aide financière de dernier recours, les personnes immigrantes, les personnes issues de minorités visibles, les travailleuses et les travailleurs âgés, les personnes handicapées, les jeunes, les autochtones et les personnes judiciarisées. La situation de quatre de ces groupes est particulièrement problématique. Il s'agit des personnes immigrantes, des travailleuses et des travailleurs âgés, des personnes handicapées et des jeunes sous-scolarisés.

Pour les personnes immigrantes de 15 à 64 ans, le taux de chômage[10] s'établit en 2006 à 12,8 % comparativement à 7,4 % pour les personnes du même groupe d'âge nées au Canada. Par ailleurs, le taux d'emploi[11] des personnes immigrantes de 15 à 64 ans, qui est de 64,8 % en 2006, reste inférieur à celui des personnes nées au Canada (71,5 %). En mars 2007, plus de 71 200 adultes nés à l'extérieur du Canada étaient inscrits aux programmes d'aide financière de dernier recours[12], soit l'équivalent de 18,8 % de l'ensemble des prestataires au Québec. Parmi les prestataires nés à l'extérieur du Canada, le nombre d'adultes arrivés depuis moins de trois ans a diminué de 13,5 %[13] entre mars 2003 et mars 2007, alors que celui des personnes établies au Canada depuis plus de trois ans a progressé de 5,3 %[14] durant la même période. Si le passage à l'aide financière de dernier recours est transitoire pour certains, il témoigne, pour d'autres, de difficultés plus persistantes.

8. Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Direction du Centre d'étude sur l'emploi et la technologie et de l'information sur le marché du travail, *Enquête sur le recrutement et l'emploi au Québec*, 2007.
9. Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Direction du Centre d'étude sur l'emploi et la technologie et de l'information sur le marché du travail, *Enquête sur le recrutement et l'emploi au Québec*, 2007.
10. Statistique Canada, *Enquête sur la population active*, 2006.
11. Statistique Canada, *Enquête sur la population active*, 2006.
12. Statistiques officielles du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Fichier de l'assistance sociale, mars 2007.
13. Statistiques officielles du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Fichier de l'assistance sociale, mars 2007.
14. Statistiques officielles du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Fichier de l'assistance sociale, mars 2007.

Bien que le Québec ait fait des progrès intéressants au cours des dernières années, il se caractérise, en 2006, par un taux d'activité[15] particulièrement faible (52 %) pour les personnes âgées de 55 à 64 ans, alors que l'Ontario et les États-Unis affichent, pour les travailleuses et les travailleurs de ce groupe d'âge, un taux supérieur à 60 %[16]. De plus, si on le compare avec les pays de l'OCDE[17], le Québec se situe au 28e rang sur 31 pour le taux d'activité des hommes de ce groupe d'âge. En corollaire, le taux d'emploi[18] en 2006 pour ce groupe est aussi relativement faible au Québec, soit 48,2 %, tandis que celui de la population de 15 à 64 ans est de 70,4 %. Il importe donc d'assurer une présence plus grande sur le marché du travail pour les personnes de 55 à 64 ans en favorisant leur maintien ou leur réintégration à l'emploi. La hausse rapide du niveau d'instruction chez les personnes de ce groupe demeure néanmoins un fait très encourageant : en effet, en 2006[19], moins du tiers (31 %) de ces personnes étaient sans diplôme, alors que près de la moitié (48 %) étaient titulaires d'un diplôme d'études postsecondaires.

Quant aux personnes handicapées, elles forment l'un des segments de main-d'œuvre les plus défavorisés sur les plans de la formation et de l'emploi. Elles figurent également parmi les personnes les plus touchées par la pauvreté et par les risques d'exclusion sociale. Selon l'Enquête sur la dynamique du travail et du revenu[20] de 2005, le taux d'emploi des personnes de 16 à 64 ans ayant une incapacité était de 56,2 %, alors que celui des personnes sans incapacité était de 74,4 %, soit un écart de 18,2 points de pourcentage.

Selon Statistique Canada, le Québec comptait 72 000[21] jeunes de 18 à 24 ans qui n'étaient ni aux études ni en emploi en 2006. Par ailleurs, les statistiques du Ministère relatives à l'aide financière de dernier recours[22] en mars 2007 font état de plus de 37 500 jeunes prestataires de 18 à 24 ans et révèlent qu'au moins 30 200 d'entre eux sont au Programme d'aide sociale, donc capables de travailler. Toutefois, plusieurs jeunes sont mal préparés au marché du travail d'aujourd'hui : ils éprouvent des difficultés non seulement à s'y intégrer, mais également à s'y maintenir de façon durable. Plusieurs jeunes ont décroché du système scolaire et, en ce domaine, le Québec a le taux le plus élevé au Canada, avec l'Alberta et le Manitoba.

Enfin, malgré l'ouverture du marché du travail à tous les niveaux de qualification, on comptait, en mars 2007, plus de 222 000 adultes prestataires de l'aide sociale[23] qui étaient sans contraintes à l'emploi ou qui présentaient des contraintes temporaires (personnes âgées de 55 ans et plus, femmes enceintes ou personnes avec enfants à charge de moins de 5 ans).

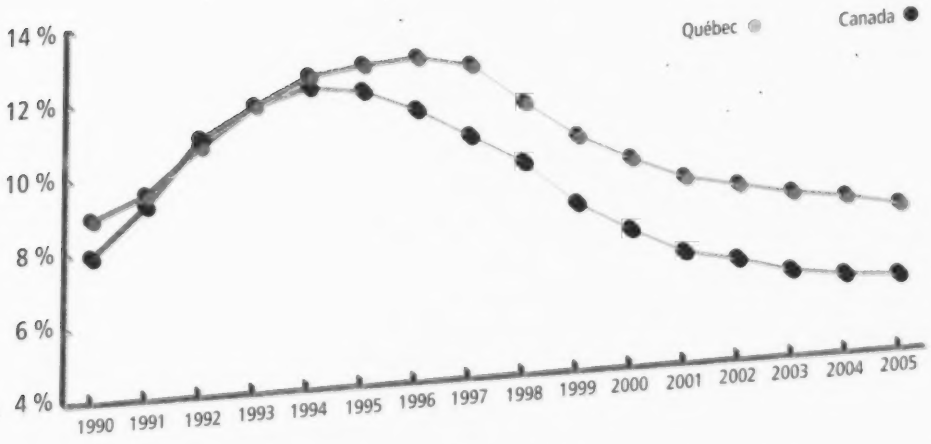
15. Statistique Canada, *Enquête sur la population active*, 2006.
16. Statistique Canada, *Enquête sur la population active*, 2006.
17. Perspectives de l'OCDE, 2007.
18. Statistique Canada, *Enquête sur la population active*, 2006.
19. Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Direction du Centre d'étude sur l'emploi et la technologie et de l'information sur le marché du travail, *Enquête sur le recrutement et l'emploi au Québec*, 2007.
20. Statistique Canada, *Enquête sur la dynamique du travail et du revenu*, 2005.
21. Statistique Canada, *Enquête sur la population active*, 2006.
22. Statistiques officielles du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Fichier de l'assistance sociale, mars 2007.
23. Statistiques officielles du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Fichier de l'assistance sociale, mars 2007.

Les progrès et les perspectives en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

Bien que certaines provinces se soient dotées de stratégies pour lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, le Québec est la seule province canadienne – et l'un des rares États – à s'être engagée à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale dans le cadre d'une loi. Cette loi vise notamment à faire du Québec, d'ici à 2013, l'une des sociétés industrialisées où l'on compte le moins de personnes pauvres. Diverses mesures ont été mises en œuvre pour poursuivre l'action visant le soutien financier des personnes démunies ainsi que leur intégration et leur inclusion sociale.

Les mesures instaurées, combinées avec le contexte favorable du marché de l'emploi, ont effectivement contribué à améliorer les conditions de vie des personnes en situation de pauvreté, et plus particulièrement celles des familles et des enfants. Ainsi, entre 2000 et 2005, le taux de faible revenu infantile[24], calculé selon les seuils de faible revenu après impôt de Statistique Canada, est passé sous la barre des 10 %. On a aussi assisté à une baisse du taux d'assistance sociale[25], qui est passé de 8,4 % en 2003 à 7,6 % en 2007. Durant la même période, le taux d'assistance sociale des enfants[26] est passé de 9 % à 7,8 %. Malgré ces baisses substantielles et selon les dernières données comparatives disponibles, le taux d'assistance sociale du Québec demeure supérieur à la moyenne canadienne, soit 7,9 % contre 6 % en 2005[27].

ÉVOLUTION DU TAUX D'ASSISTANCE SOCIALE QUÉBEC ET CANADA, DE 1990 À 2005



Sources : Statistiques officielles du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et Statistique Canada, février 2008.

24. Statistique Canada, Tendances du revenu au Canada, 1980-2005, cédérom; Institut de la statistique du Québec; ministère des Ressources humaines et du Développement social du Canada, 2006; Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Fichiers administratifs; compilations de la Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et de la statistique, juillet 2007.
25. Statistiques officielles du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Fichier de l'assistance sociale, mars 2003-mars 2007.
26. Statistiques officielles du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Fichier de l'assistance sociale, mars 2003-mars 2007.
27. Statistiques officielles du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Fichier de l'assistance sociale, 2005; ministère du Développement social du Canada, Direction générale de la politique sociale, Groupe de l'analyse quantitative; Statistique Canada, Division de la démographie, Section des estimations démographiques, 2005.

Par ailleurs, les statistiques officielles du Ministère révèlent qu'entre mars 2003 et mars 2007[28] le nombre de prestataires d'une aide financière de dernier recours[29] a diminué de 44 596 (ou 8,2 %), surtout chez les adultes présentant les caractéristiques les plus favorables à l'emploi. En mars 2007, le bassin d'adultes prestataires[30] comprenait ainsi 36,6 % des adultes au Programme de solidarité sociale et 63,4 % au Programme d'aide sociale. Il faut également souligner que, parmi les prestataires de l'aide sociale[31], 37,9 % ont des contraintes temporaires à l'emploi et 62,1 % sont sans contraintes à l'emploi. Dans ce dernier groupe, certains prestataires présentent plusieurs caractéristiques qui les éloignent passablement du marché du travail. C'est notamment le cas de ceux qui reçoivent une aide financière de dernier recours depuis quatre ans consécutifs et plus (54 %)[32]. Cela démontre que, malgré les progrès, des problèmes importants persistent.

Le développement communautaire

L'action communautaire est au cœur de la vie en collectivité et elle est essentielle pour construire des milieux de vie à l'image des personnes qui les composent. L'action des organismes communautaires vient contribuer au développement social, en complément des services publics. Le gouvernement du Québec appuie près de 5 000 organismes communautaires en leur accordant un soutien financier. En 2004, l'adoption d'un plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire a permis de structurer l'action gouvernementale jusqu'au dépôt d'un rapport d'évaluation de la mise en œuvre de la Politique gouvernementale sur l'action communautaire, attendu en 2008. Le plan comprenait des mesures précises pour la reconnaissance du milieu communautaire ainsi que le soutien financier des organismes et la mise en œuvre d'actions visant à mieux connaître ce milieu et à soutenir l'action bénévole. C'est dans ce contexte que la révision des orientations gouvernementales permettra de poursuivre la mise en œuvre de la politique, tout en intégrant les constats découlant de l'évaluation des actions réalisées au cours des dernières années.

28. Statistiques officielles du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Fichier de l'assistance sociale, mars 2003-mars 2007.
29. Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, *Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale 2004-2009 – Bilan de la troisième année*, octobre 2007.
30. Statistiques officielles du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Fichier de l'assistance sociale, mars 2007.
31. Statistiques officielles du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Fichier de l'assistance sociale, mars 2007.
32. Statistiques officielles du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Fichier de l'assistance sociale, mars 2007.

La gestion du personnel et la qualité de la prestation des services

À l'instar des autres employeurs, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale doit déjà faire face aux effets du vieillissement sur son effectif. Ses employées et employés commencent à prendre leur retraite en grand nombre. Ces départs, si le Ministère ne prend pas les moyens nécessaires pour les compenser, vont notamment influencer sa capacité à rendre ses services aux différentes clientèles. Il lui faut donc mieux connaître son personnel actuel et le profil souhaité pour les personnes à son emploi dans le futur. Le Ministère devra donc anticiper les effets des retraites dans chacun des secteurs et planifier l'utilisation des ressources disponibles. Il lui faut également déployer des stratégies pour retenir le personnel nouvellement embauché, de même que celui déjà en poste. Le Ministère doit maintenir et développer la motivation, le savoir-faire, les capacités d'adaptation et d'innovation et, surtout, le souci de bien servir la clientèle en valorisant la culture éthique. Au cours de la dernière année, il a amorcé des travaux de planification prévisionnelle de sa main-d'œuvre, travaux essentiels pour faire face au vieillissement du personnel et faciliter le renouvellement de l'effectif. Dans un souci de soutenir la performance au travail et d'assurer la continuité et la qualité des services à la population, le Ministère mettra en place différentes mesures en matière de santé des personnes qui lui permettront d'instaurer une véritable culture de prévention.

Au cours des dernières années, le Ministère a mené des efforts de modernisation de la prestation des services dans un souci constant de répondre aux besoins de sa clientèle. Il a notamment adopté la gestion unifiée des services d'emploi et de solidarité sociale. Les services publics d'emploi sont ainsi devenus la porte d'entrée unique pour tous les demandeurs d'emploi et d'aide sociale, ce qui permet de les mettre immédiatement en contact avec le marché de l'emploi ou de les orienter vers des mesures de développement de l'employabilité. Le Ministère a par ailleurs effectué d'importants travaux visant à assurer un meilleur continuum des services qu'il offre à la population et aux entreprises. Il a aussi innové en matière de services en ligne, notamment par les systèmes mis en place pour l'inscription au Régime québécois d'assurance parentale et pour l'administration de celui-ci. Le contexte actuel est également favorable à la poursuite des améliorations technologiques de la prestation des services. L'évolution du marché du travail et de ses responsabilités oblige le Ministère à continuer de poser un regard neuf sur ses modes de prestation des services à la clientèle afin de rendre ceux-ci encore plus accessibles et diversifiés.

Emploi et Solidarité sociale
Québec
www.mess.gouv.qc.ca

PLAN STRATÉGIQUE 2008-2011

MISSION *Contribuer à l'équilibre du marché du travail, soutenir le développement et la pleine utilisation des ressources humaines, lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale et soutenir la concertation en matière d'action communautaire et bénévole*

VISION *Un ministère qui favorise la participation des personnes, des entreprises et de ses partenaires au développement et à la prospérité du Québec*

ENJEU 1 | LA NÉCESSITÉ DE MOBILISER L'ENSEMBLE DES ACTEURS CONCERNÉS PAR LE MARCHÉ DU TRAVAIL : LE PACTE POUR L'EMPLOI

ORIENTATION 1 — Favoriser la participation du plus grand nombre de personnes au marché du travail

AXE 1.1 — Intégration à l'emploi de tous les bassins de main-d'œuvre

1.1.1 **Favoriser l'intégration à l'emploi de certains groupes de personnes sous-représentés sur le marché du travail en contribuant à :**

- *augmenter le taux d'emploi des personnes immigrantes de 15 à 64 ans de 65,3 % à 67 %*
  - **CIBLE :** 67 % — **INDICATEUR :** Taux d'emploi des personnes immigrantes de 15 à 64 ans
- *augmenter le taux d'emploi des personnes de 55 à 64 ans de 49,8 % à 55 %*
  - **CIBLE :** 55 % — **INDICATEUR :** Taux d'emploi des personnes de 55 à 64 ans
- *augmenter le taux d'emploi des personnes handicapées de 16 à 64 ans de 56,2 % à 61,3 %*
  - **CIBLE :** 61,3 % — **INDICATEUR :** Taux d'emploi des personnes handicapées de 16 à 64 ans

AXE 1.2 — Valorisation et incitation au travail de la clientèle des programmes d'assistance sociale

1.2.1 **Intervenir auprès de la clientèle des programmes d'assistance sociale considérée comme apte au travail de manière à :**

- *augmenter la proportion des sorties d'une durée prolongée pour la clientèle de moins de 25 ans de 73,1 % à 79,5 %*
  - **CIBLE :** 79,5 % — **INDICATEUR :** Proportion des sorties d'une durée prolongée (6 mois) de la clientèle des programmes d'assistance sociale âgée de moins de 25 ans et considérée comme apte au travail
- *augmenter la proportion des sorties d'une durée prolongée pour l'ensemble de la clientèle de 75,6 % à 79,5 %*
  - **CIBLE :** 79,5 % — **INDICATEUR :** Proportion des sorties d'une durée prolongée (6 mois) pour l'ensemble de la clientèle des programmes d'assistance sociale considérée comme apte au travail

ORIENTATION 2 — Soutenir la capacité d'adaptation des entreprises aux changements pour accroître leur productivité

AXE 2.1 — Soutien à la formation en entreprise

2.1.1 **Favoriser la formation continue de la main-d'œuvre en emploi en contribuant à augmenter la proportion d'établissements qui offrent de la formation à leurs employées et employés ou qui financent cette formation de 56,3 % à 58,6 %**

- **CIBLE :** 58,6 % — **INDICATEUR :** Proportion des établissements ayant offert ou financé de la formation à leurs employées et employés

AXE 2.2 — Mobilité de la main-d'œuvre

2.2.1 **Soutenir la mise en œuvre du chapitre 7 de l'Accord sur le commerce intérieur visant à assurer la mobilité des travailleuses et des travailleurs pour les professions et les métiers réglementés**

- **CIBLE :** 100 % des professions visées — **INDICATEUR :** Pourcentage des professions visées répondant aux exigences de la mobilité
- **CIBLE :** 100 % des métiers réglementés visés — **INDICATEUR :** Pourcentage des métiers réglementés visés répondant aux exigences de la mobilité

ENJEU 2 | UNE SOCIÉTÉ QUI FAVORISE LA CONTRIBUTION DES DIVERS ACTEURS SOCIOÉCONOMIQUES

ORIENTATION 3 — Lutter contre la pauvreté et favoriser l'inclusion sociale et économique des citoyennes et des citoyens les plus démunis

AXE 3.1 — Coordination gouvernementale de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

3.1.1 **Mettre en œuvre le deuxième plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale**

- **CIBLE :** 1er avril 2009 — **INDICATEUR :** Début de la mise en œuvre

3.1.2 **Contribuer à réduire le taux d'assistance sociale de 7,5 % à 6,7 %**

- **CIBLE :** 6,7 % — **INDICATEUR :** Taux d'assistance sociale (0-64 ans)

ORIENTATION 4 — Favoriser l'engagement des communautés en faveur de l'action communautaire et de l'action bénévole

AXE 4.1 — Soutien au développement et à la concertation en matière d'action communautaire et d'action bénévole

4.1.1 **Mettre en œuvre le nouveau plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire permettant de renforcer la concertation avec le milieu communautaire**

- **CIBLE :** 1er avril 2009 — **INDICATEUR :** Début de la mise en œuvre

4.1.2 **Rehausser le seuil minimal de financement des organismes communautaires de défense collective des droits soutenus par le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales**

- **CIBLE :** 25 000 $ — **INDICATEUR :** Montant du seuil minimal de soutien financier des organismes communautaires de défense collective des droits soutenus par le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales

ENJEU 3 | UNE ADMINISTRATION EFFICIENTE ET CENTRÉE SUR LES BESOINS DE SA CLIENTÈLE

ORIENTATION 5 — Créer un environnement stimulant pour le personnel et moderniser l'offre de service

AXE 5.1 — Le personnel : un atout essentiel

5.1.1 **Mettre en œuvre le plan d'action ministériel 2008-2011 en matière de santé des personnes au travail pour favoriser l'instauration d'une culture de prévention**

- **CIBLE :** 100 % des activités réalisées — **INDICATEUR :** Pourcentage de réalisation des activités prévues au plan d'action

AXE 5.2 — Diversification et optimisation des modes de prestation des services

5.2.1 **Augmenter le nombre de transactions accessibles par les services téléphoniques du Centre de communication avec la clientèle par rapport aux transactions existantes au 31 mars 2008 de 20 à 26**

- **CIBLE :** 26 transactions — **INDICATEUR :** Nombre de transactions accessibles par les services téléphoniques du Centre de communication avec la clientèle

5.2.2 **Offrir un dossier en ligne à la clientèle « individus » d'Emploi-Québec**

- **CIBLE :** 31 mars 2010 — **INDICATEUR :** Disponibilité du dossier en ligne pour la clientèle « individus » d'Emploi-Québec

5.2.3 **Augmenter la proportion des demandes de prestation au Régime québécois d'assurance parentale traitées intégralement par les systèmes informatiques de 37 % à 50 % au 31 décembre 2010**

- **CIBLE :** 50 % au 31 décembre 2010 — **INDICATEUR :** Proportion des demandes de prestation traitées intégralement par les systèmes informatiques

LES ENJEUX

Considérant le contexte dans lequel il évolue, le Ministère axe ses priorités autour de trois enjeux particuliers en vue d'apporter sa contribution au développement du Québec :

- La nécessité de mobiliser l'ensemble des acteurs concernés par le marché du travail : le Pacte pour l'emploi;
- Une société qui favorise la contribution des divers acteurs socioéconomiques;
- Une administration efficiente et centrée sur les besoins de sa clientèle.

ENJEU 1

La nécessité de mobiliser l'ensemble des acteurs concernés par le marché du travail : le Pacte pour l'emploi

Pour répondre aux besoins grandissants de main-d'œuvre dans le contexte du vieillissement de la population et pour relever le défi de la productivité, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale soutiendra les entreprises afin qu'elles disposent de la main-d'œuvre qualifiée nécessaire. Le Ministère accompagnera également les entreprises en vue d'intégrer, de former et de maintenir en emploi une main-d'œuvre trop souvent sous-représentée sur le marché du travail. Par ailleurs, l'amélioration de l'emploi et la pleine utilisation des ressources humaines nécessitent l'adhésion et la concertation des acteurs gouvernementaux, des entreprises, des personnes sans emploi qui veulent intégrer le marché du travail, de même que des personnes en emploi qui s'engagent dans une démarche qualifiante. Le Ministère a donc choisi de mettre en œuvre, à compter du 1er avril 2008, une nouvelle initiative : le Pacte pour l'emploi. Le Pacte privilégie la mobilisation et l'engagement réciproque des acteurs concernés par le fonctionnement du marché du travail, dans une approche gagnant-gagnant. En raison de la diversité des problématiques liées à la main-d'œuvre, le renforcement de la concertation régionale est au cœur de la mise en place du Pacte. Chaque région pourra ainsi apporter une réponse adaptée à ses besoins. Par le Pacte, le Ministère vise à :

- agir en partenariat et mobiliser le Québec pour l'emploi et la qualification de la main-d'œuvre;
- créer la richesse et assurer la prospérité de la société québécoise;
- répondre aux besoins de main-d'œuvre des entreprises et faire prendre conscience à celles-ci que l'embauche de personnes éprouvant des difficultés à intégrer le marché du travail représente une partie de la solution à leur problème de manque de main-d'œuvre et qu'Emploi-Québec, avec l'appui de ses partenaires, est en mesure de leur offrir, de façon simple et rapide, une aide efficace pour les aider à pourvoir leurs postes vacants;
- soutenir les entreprises dans l'amélioration de la qualification de leur main-d'œuvre et de leur productivité et aider les travailleuses et les travailleurs en répondant à leurs besoins de formation et de reconnaissance des acquis et des compétences;
- aider les personnes éloignées du marché du travail à améliorer leur qualification, à intégrer de façon durable un emploi et à valoriser leur apport à la société.

Par ailleurs, pour soutenir la participation au marché du travail, d'autres mesures, comme le soutien à la conciliation du travail et de la famille, peuvent jouer un rôle important. C'est le cas du Régime québécois d'assurance parentale en place depuis le 1er janvier 2006. Ce programme encourage les travailleuses et les travailleurs à avoir des enfants et leur permet de consacrer plus de temps à leur rôle de parents durant les premiers mois suivant la naissance ou l'adoption d'un enfant, tout en maintenant leur lien d'emploi. L'expérience montre que la population québécoise a fort bien accueilli le Régime et l'a pleinement utilisé. Au cours de l'année 2008, le ministre évaluera, de concert avec le Conseil de gestion de l'assurance parentale, les améliorations pouvant être apportées au Régime.

La croissance économique du Québec repose en bonne partie sur le maintien et le rehaussement des compétences des travailleuses et des travailleurs. La qualification des salariés, vitale pour la survie des entreprises, favorise la création d'emplois et l'expansion des entreprises. Dans le contexte d'une économie de plus en plus axée sur le savoir, l'amélioration de la productivité est encore plus fortement liée à une saine gestion des ressources humaines et au développement des compétences et de la qualification de la main-d'œuvre. Le Ministère intensifiera donc son soutien aux entreprises, notamment en matière de formation de la main-d'œuvre. L'accroissement des compétences et de la qualification de la main-d'œuvre passe par trois facteurs principaux :

- l'amélioration de la formation de base de la population;
- le développement de l'apprentissage en milieu de travail;
- la mise en place de mécanismes adéquats pour reconnaître les acquis et les compétences.

De plus, afin de mieux mesurer les efforts consentis en matière de formation, notamment pour connaître l'incidence et l'intensité du phénomène chez les personnes en emploi et pour apprécier la pertinence de la qualification et du développement des compétences, le Ministère mettra en place une enquête triennale sur la formation liée à l'emploi.

Dans le cadre de la politique gouvernementale d'allégement réglementaire et administratif, qui prévoit la simplification administrative et l'allégement réglementaire pour les entreprises ainsi qu'une révision des règlements sept ans après leur adoption, la Commission des partenaires du marché du travail devrait procéder, au cours des trois prochaines années, à la révision de plusieurs règlements[33] qui découlent de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.

33. Règlement sur la déontologie des formateurs et des organismes formateurs; Règlement sur la détermination de la masse salariale; Règlement sur les frais exigibles en vertu de l'article 23 de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre et Règlement sur le régime d'apprentissage.

Enfin, la rareté appréhendée de main-d'œuvre crée un contexte favorable à la conclusion d'ententes qui permettraient de lever les obstacles à la mobilité qui existent au Québec. À cet égard, le gouvernement a adopté, en décembre 2007, une stratégie d'intervention en matière de mobilité de la main-d'œuvre. Cette stratégie vise à accélérer les mécanismes de reconnaissance des compétences et à faciliter la conclusion d'ententes gouvernementales. Sa mise en œuvre se réalisera grâce aux travaux interministériels des cinq chantiers suivants :

- l'accélération des mécanismes de reconnaissance des compétences et du droit de pratique;
- la conclusion d'un accord entre le Québec et l'Ontario sur le commerce et l'économie;
- le parachèvement de la mise en œuvre du chapitre 7 de l'Accord sur le commerce intérieur portant sur les professions et métiers réglementés;
- la négociation d'une entente entre la France et le Québec en matière de reconnaissance mutuelle des compétences;
- le soutien aux entreprises dans leurs démarches de recrutement d'une main-d'œuvre spécialisée afin d'accélérer la délivrance de permis de travail temporaires pour les ressortissants étrangers.

De façon plus particulière, le Ministère est responsable du chantier sur le parachèvement de la mise en œuvre du chapitre 7 de l'Accord sur le commerce intérieur. Le Conseil de la fédération et le Forum des ministres du marché du travail ont convenu que toutes les provinces canadiennes devaient se conformer aux dispositions de ce chapitre de l'Accord d'ici à avril 2009. Le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale représente le Québec au Forum et, à ce titre, il doit s'assurer que l'accessibilité aux professions et aux métiers réglementés du Québec est conforme aux exigences de l'Accord avant la date butoir, au bénéfice des travailleuses et des travailleurs du Québec et des autres provinces. À cet effet, le Ministère a la responsabilité d'informer les ordres professionnels, en collaboration avec l'Office des professions, des décisions du Forum des ministres du marché du travail quant aux obligations de conformité inscrites au chapitre 7 de l'Accord. Ses responsabilités au regard des métiers réglementés touchent le programme des normes interprovinciales Sceau rouge et la certification des travailleuses et des travailleurs québécois pour l'exercice de ces métiers, c'est-à-dire la détermination de la qualification requise, l'administration des examens et la délivrance des certificats de qualification.

ENJEU 1

ORIENTATION 1

Favoriser la participation du plus grand nombre de personnes au marché du travail

AXE 1.1

Intégration à l'emploi de tous les bassins de main-d'œuvre

OBJECTIF 1.1.1

Favoriser l'intégration à l'emploi de certains groupes de personnes sous-représentés sur le marché du travail en contribuant à :

- *augmenter le taux d'emploi des personnes immigrantes de 15 à 64 ans de 65,3 % à 67 %*

Cible	Indicateur
67 %	Taux d'emploi des personnes immigrantes de 15 à 64 ans

- *augmenter le taux d'emploi des personnes de 55 à 64 ans de 49,8 % à 55 %*

Cible	Indicateur
55 %	Taux d'emploi des personnes de 55 à 64 ans

- *augmenter le taux d'emploi des personnes handicapées de 16 à 64 ans de 56,2 % à 61,3 %*

Cible	Indicateur
61,3 %	Taux d'emploi des personnes handicapées de 16 à 64 ans

AXE 1.2

Valorisation et incitation au travail de la clientèle des programmes d'assistance sociale

OBJECTIF 1.2.1

Intervenir auprès de la clientèle des programmes d'assistance sociale considérée comme apte au travail de manière à :

- *augmenter la proportion des sorties d'une durée prolongée pour la clientèle de moins de 25 ans de 73,1 % à 79,5 %*

Cible	Indicateur
79,5 %	Proportion des sorties d'une durée prolongée (6 mois) de la clientèle des programmes d'assistance sociale âgée de moins de 25 ans et considérée comme apte au travail

- *augmenter la proportion des sorties d'une durée prolongée pour l'ensemble de la clientèle de 75,6 % à 79,5 %*

Cible	Indicateur
79,5 %	Proportion des sorties d'une durée prolongée (6 mois) pour l'ensemble de la clientèle des programmes d'assistance sociale considérée comme apte au travail

ORIENTATION 2

Soutenir la capacité d'adaptation des entreprises aux changements pour accroître leur productivité

AXE 2.1

Soutien à la formation en entreprise

OBJECTIF 2.1.1

Favoriser la formation continue de la main-d'œuvre en emploi en contribuant à augmenter la proportion d'établissements[34] qui offrent de la formation à leurs employées et employés ou qui financent cette formation de 56,3 % à 58,6 %

Cible	Indicateur
58,6 %	Proportion des établissements ayant offert ou financé de la formation à leurs employées et employés

34. Statistique Canada définit l'établissement comme étant une unité statistique où l'on peut trouver les données comptables nécessaires pour mesurer la production (intrants, recettes, main-d'œuvre, salaires et rémunération). La notion d'entreprise fait plutôt référence à l'unité organisationnelle d'une firme qui contrôle et dirige l'affectation des ressources sur les plans national et international; une entreprise peut englober plusieurs établissements.

AXE 2.2

Mobilité de la main-d'œuvre

OBJECTIF 2.2.1

Soutenir la mise en œuvre du chapitre 7 de l'Accord sur le commerce intérieur visant à assurer la mobilité des travailleuses et des travailleurs pour les professions et les métiers réglementés

Cibles	Indicateurs
100 % des professions visées	Pourcentage des professions visées répondant aux exigences de la mobilité
100 % des métiers réglementés visés	Pourcentage des métiers réglementés visés répondant aux exigences de la mobilité

ENJEU 2

Une société qui favorise la contribution des divers acteurs socioéconomiques

Depuis juin 2004, le Ministère coordonne les activités du comité interministériel chargé d'assurer la réalisation du plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Ce plan vient à échéance en mars 2009. Comme la lutte contre la pauvreté touche la mission de plusieurs ministères et organismes gouvernementaux concernés par la santé, l'éducation, le travail, les questions municipales et régionales, l'immigration, le logement et les jeunes, c'est avec la collaboration de ces derniers que le Ministère doit définir les grands enjeux pour les prochaines années. Afin de mieux cerner ces enjeux, les consultations menées par le gouvernement (situation des aînés et tarification des services) seront prises en compte et certains thèmes incontournables seront étudiés, dont :

- la tarification des services, le coût de la vie et son indexation;
- le défi de l'immigration et de la diversité au Québec;
- la situation des personnes handicapées et la solidarité sociale;
- les travailleuses et les travailleurs à faible revenu, l'incitation au travail et l'aide sociale;
- les différents parcours et âges de la vie;
- la santé mentale, l'itinérance et l'exclusion sociale.

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale a donc un double rôle à jouer dans la livraison du prochain plan d'action, soit en tant que coordonnateur des travaux de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale pour l'ensemble du gouvernement et comme ministère sectoriel responsable de l'application des mesures d'emploi et de solidarité sociale.

Quant au milieu communautaire, il constitue un acteur incontournable du développement social du Québec. Les organismes communautaires démontrent, par une approche centrée sur la personne et des interventions souvent novatrices, qu'ils peuvent apporter des réponses originales aux différents problèmes vécus dans les différents milieux. Ils sont également le lieu privilégié de l'engagement social et de la participation citoyenne. Au cours des dernières années, le gouvernement du Québec a fait des efforts particuliers en vue de reconnaître l'apport de ces organismes et de les soutenir dans la réalisation de leur mission. Le Ministère continuera de soutenir cette richesse par l'adoption et la mise en œuvre d'un deuxième plan d'action gouvernemental.

Les axes centraux de ce plan viseront d'abord à faciliter l'accès des organismes communautaires aux modes de soutien financier, en continuité avec les mesures mises en place au cours des dernières années. Le Ministère devrait notamment favoriser l'attribution du soutien financier sur une base pluriannuelle. Plus particulièrement, il rehaussera le seuil minimal de financement des organismes communautaires de défense collective des droits subventionnés par le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome. Les orientations privilégiées devraient, par ailleurs, mener à la mise en place de mécanismes destinés à améliorer la reconnaissance de l'action bénévole et la philanthropie en encourageant la population québécoise à participer davantage à l'action et au financement des organismes bénévoles et communautaires.

LES ORIENTATIONS, LES AXES ET LES OBJECTIFS DÉCOULANT DE L'ENJEU 2

ORIENTATION 3

Lutter contre la pauvreté et favoriser l'inclusion sociale et économique des citoyennes et des citoyens les plus démunis

AXE 3.1

Coordination gouvernementale de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

OBJECTIF 3.1.1

Mettre en œuvre le deuxième plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

Cible	Indicateur
1er avril 2009	Début de la mise en œuvre

OBJECTIF 3.1.2

Contribuer à réduire le taux d'assistance sociale de 7,5 % à 6,7 %

Cible	Indicateur
6,7 %	Taux d'assistance sociale (0-64 ans)

ENJEU 2

ORIENTATION 4

Favoriser l'engagement des communautés en faveur de l'action communautaire et de l'action bénévole

AXE 4.1

Soutien au développement et à la concertation en matière d'action communautaire et d'action bénévole

OBJECTIF 4.1.1

Mettre en œuvre le nouveau plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire permettant de renforcer la concertation avec le milieu communautaire

Cible	Indicateur
1er avril 2009	Début de la mise en œuvre

OBJECTIF 4.1.2

Rehausser le seuil minimal de financement des organismes communautaires de défense collective des droits soutenus par le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales

Cible	Indicateur
25 000 $	Montant du seuil minimal de soutien financier des organismes communautaires de défense collective des droits soutenus par le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales

ENJEU 3

Une administration efficiente et centrée sur les besoins de sa clientèle

En tenant compte des différents changements qui auront un effet sur son action et ses interventions, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale s'appuiera sur un plan de gestion prévisionnelle de sa main-d'œuvre qui lui permettra de disposer, en temps utile, des ressources qualifiées nécessaires pour réaliser pleinement ses mandats et assurer l'évolution de l'organisation. Le Ministère dispose déjà d'un personnel compétent et dévoué qu'il souhaite retenir par divers moyens allant de la formation continue à la préparation de la relève. Il assurera, de plus, le transfert de l'expertise et des savoirs vers les nouvelles recrues et utilisera diverses stratégies pour attirer dans ses rangs des personnes compétentes et intéressées par sa mission. Étant un employeur capable de fournir un environnement de travail qui valorise la contribution du personnel et d'offrir de nombreuses possibilités d'innovation relativement à l'offre et à la prestation des services, le Ministère compte sur le plein potentiel des personnes qui sont à son service. Il misera donc sur la santé des personnes et sur l'instauration d'une culture de prévention.

Au cours des dernières années, les projets d'amélioration de la qualité des services à la population ont davantage été orientés vers des solutions technologiques et vers la mise en place de services en ligne. Le Ministère est résolument engagé dans ce virage technologique et veut poursuivre en ce sens. Mais il doit aussi tenir compte des caractéristiques de certains groupes de clientèles qui ont peu ou pas accès à un ordinateur ou qui sont incapables d'utiliser ce type de service.

De plus, il se doit de maintenir une offre de service personnalisée, notamment en ce qui a trait à l'évaluation de l'autonomie des personnes au regard du marché du travail et à l'évaluation de la situation des entreprises en matière de gestion des ressources humaines et de besoins de formation de la main-d'œuvre. Il lui faut donc trouver le juste équilibre entre les services personnalisés à valeur ajoutée et la migration de la clientèle vers des services automatisés. Le Ministère compte réviser ses modes de prestation de services afin d'assurer une meilleure accessibilité et un recours accru aux services en ligne. L'accès au dossier client en ligne devrait notamment faciliter la consultation de leur dossier et la réalisation de certaines transactions pour un grand nombre de personnes bénéficiant de l'aide sociale ou participant à des activités de développement de l'employabilité.

De plus, la proportion du traitement entièrement informatisé des demandes de prestation au Régime québécois d'assurance parentale sera accentuée. Le Ministère examinera aussi l'organisation du travail et l'organisation territoriale, proposera des allégements aux processus administratifs et une amélioration de la gestion des dossiers. Par ailleurs, selon les priorités et les objectifs de développement des services définis par Services Québec, il continuera, comme il l'a fait au cours des dernières années, à fournir à cet organisme son expertise, sa capacité d'innovation et les possibilités uniques d'expérimentation dans son vaste réseau.

L'ORIENTATION, LES AXES ET LES OBJECTIFS DÉCOULANT DE L'ENJEU 3

Créer un environnement stimulant pour le personnel et moderniser l'offre de service

AXE 5.1

Le personnel : un atout essentiel

OBJECTIF 5.1.1

Mettre en œuvre le plan d'action ministériel 2008-2011 en matière de santé des personnes au travail pour favoriser l'instauration d'une culture de prévention

Cible	Indicateur
100 % des activités réalisées	Pourcentage de réalisation des activités prévues au plan d'action

AXE 5.2

Diversification et optimisation des modes de prestation des services

OBJECTIF 5.2.1

Augmenter le nombre de transactions accessibles par les services téléphoniques du Centre de communication avec la clientèle par rapport aux transactions existantes au 31 mars 2008 de 20 à 26

Cible	Indicateur
26 transactions	Nombre de transactions accessibles par les services téléphoniques du Centre de communication avec la clientèle

OBJECTIF 5.2.2

Offrir un dossier en ligne à la clientèle « individus » d'Emploi-Québec

Cible	Indicateur
31 mars 2010	Disponibilité du dossier en ligne pour la clientèle « individus » d'Emploi-Québec

OBJECTIF 5.2.3

Augmenter la proportion des demandes de prestation au Régime québécois d'assurance parentale traitées intégralement par les systèmes informatiques de 37 % à 50 % au 31 décembre 2010

Cible	Indicateur
50 % au 31 décembre 2010	Proportion des demandes de prestation traitées intégralement par les systèmes informatiques

LA CONTRIBUTION DU MINISTÈRE À LA VISION ET AUX PRIORITÉS GOUVERNEMENTALES

Le Plan stratégique 2008-2011 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale contribue à la réalisation de plusieurs priorités gouvernementales visant à :

- intégrer à l'emploi toutes les personnes qui le peuvent et diminuer le nombre de prestataires de l'aide sociale;
- reconnaître les compétences des personnes immigrantes;
- former les travailleuses et les travailleurs;
- améliorer la correspondance entre les compétences des travailleuses et des travailleurs et celles qu'exigent les entreprises;
- contribuer au gouvernement en ligne;
- contribuer à la mise en œuvre de Services Québec;
- assurer la gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre.

De plus, au cours de l'année 2008-2009, le Ministère mettra en œuvre son plan d'action de développement durable et continuera ainsi d'apporter une contribution importante à la réalisation de la stratégie gouvernementale de développement durable pour :

- prévenir et réduire les inégalités sociales par l'emploi et répondre aux changements démographiques, notamment en luttant contre la pauvreté et l'exclusion sociale;
- assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficience;
- favoriser la participation à la vie collective par l'accroissement de l'implication des citoyennes et des citoyens dans leur communauté.

Par ailleurs, le Ministère est un partenaire majeur de la mise en œuvre de la Stratégie d'action jeunesse 2006-2009 au regard de l'orientation qui vise à favoriser l'insertion professionnelle des jeunes. Cette stratégie prévoit en effet une série de mesures pour améliorer la préparation des jeunes en vue de leur participation au marché du travail et pour mieux soutenir ceux qui éprouvent des difficultés en ce sens.

Enfin, les actions planifiées et entreprises par le Ministère en ce qui a trait à la mobilité de la main-d'œuvre en font un des acteurs privilégiés pour la réalisation de la stratégie d'intervention en matière de mobilité de la main-d'œuvre adoptée par le gouvernement en décembre 2007.

Couvert imprimé sur du papier contenant 50 % de matières recyclées dont 25 % de fibres recyclées postconsommation en plus d'être non acide et libre de chlore élémentaire.
Intérieur imprimé sur du papier contenant 30 % de fibres recyclées postindustrielles, certifié Éco-Logo et fabriqué à partir d'énergie biogaz.
Ces papiers contiennent des fibres provenant de forêts gérées de façon responsable et indépendante.

Emploi
et Solidarité sociale
Québec

F-761 (2008-05)